**C.2 ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้**

**(Learning Outcomes) และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **C.2.4** | **:** | **มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ** | | |
| **ปีที่ใช้ในการประเมิน** | | | **:** | ปีการศึกษา 2564 |
| **ผู้รับผิดชอบ Criteria** | | | **:** | อรณุตรา จ่ากุญชร / ประภาพรรณ เทียมถวิล / ณภัทร แก่นสาร์ /  รุ่งนภา รินคำ / สกุณา เชาวพ้อง / นิธิวดี จรรยาสุภาพ /  บรรพต โตสิตารัตน์ / สุวิชา ศรีวิชัย / อรทัย เป็งนวล / สุระศักดิ์ อาษา |
| **หน่วยงาน** | | | **:** | สำนักหอสมุด / กองพัฒนานักศึกษา / กองเทคโนโลยีดิจิทัล /  กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม/สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |

**ผลการดำเนินงาน :**

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้คงอัตลักษณ์ของความเป็นบัณฑิตแม่โจ้ คือ *“เป็นนักปฏิบัติที่เชี่ยวชาญในสาขาและทันต่อการเปลี่ยนแปลง”* ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงได้ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาและเติมเต็มคุณลักษณะความเป็นบัณฑิตให้แก่นักศึกษา รวมถึงการได้รับประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลายในรูปของ “ทักษะชีวิต” ดังนั้น จึงได้สนับสนุน  
การเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพอาชีพ ดังนี้

1. **กระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา**
2. การใช้กิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกห้องเรียน : มีการจัดทำแผนยุทศาสตร์การพัฒนานักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อเป็น[ทิศทางในการพัฒนานักศึกษา](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIwODE0&method=inline)ให้มีคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 5 ประการ ได้แก่ (1) คุณธรรม จริยธรรม (2) ความรู้ (3) ทักษะทางปัญญา (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ (5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่สภาวิชาชีพ/องค์กรวิชาชีพได้กำหนด โดยการส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกห้องเรียนให้ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬาหรือส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำให้แก่นักศึกษาเพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีภาวะความเป็นผู้นำ ตลอดส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาให้นักศึกษาเป็นออกไปรับใช้สังคมอย่างมีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคม จึงได้กำหนดให้มีกิจกรรมในด้านที่ 6 คือด้านการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ และด้านที่ 7 ด้าน  
   จิตอาสา โดยมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ การให้คำแนะนำปรึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้กับนักศึกษา
3. การเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาวิชาทหารต่อเนื่องจากสถาบันเดิม : โดยมีการจัดสวัสดิการด้านรถรับ-ส่ง ในการเข้าเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในการฝึกสนาม การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติที่สามารถนำมาประกอบวิชาชีพในการสมัครเข้าทำงานส่วนราชการทหารในอนาคตได้
4. การสนับสนุนให้มีซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการ โดยมี[การให้บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์](https://maejonet.mju.ac.th/wtms_newsDetail.aspx?nID=24281&lang=th-TH) Microsoft โปรแกรม Adobe Cloud รวมไปถึงซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ Microsoft Teams หรือ ZOOM รวมถึงการให้บริการระบบเครือข่ายเสมือน (VPN) (Virtual Private Network) การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากภายนอกมหาวิทยาลัย เสมือนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการค้นคว้า สืบค้น งานวิจัยหรือเอกสาร  
   ต่าง ๆ จากระบบที่ทางสำนักหอสมุดให้บริการหรือสามารถเข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยได้
5. [ระบบศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์](https://www.ict.mju.ac.th/) เป็นศูนย์สอบวัดมาตรฐานทางด้าน ICT ของนักศึกษา โดยทำการจัดสอบมาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถทางด้าน ICT โดยนักศึกษาทุกคนจะต้องสอบผ่านการวัดมาตรฐานทางด้าน ICT ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ ในปี 2564 ได้ปรับรูปแบบการสอบแบบออนไลน์ การอบรมภาคปฏิบัติการในรูปแบบออนไลน์ ทั้งการอบรมหลักสูตรการใช้งาน Microsoft Word, Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint อีกทั้ง โครงการอบรมส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก ICT ในการเรียนรู้และการทำงานโดยใช้ Cloud Computing สำหรับนักศึกษาประจำปี 2564 โดยมุ่งหวังเพื่อให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามรอบระยะเวลาการศึกษา
6. **งานให้คำแนะนำและคำปรึกษา**

มหาวิทยาลัยมีบริการด้านการให้คำปรึกษา ด้านการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา อาทิเช่น ปัญหาด้านการเรียน ด้านสุขภาพ ปัญหาส่วนตัว โรคซึมเศร้า เป็นต้น ซึ่งการจัดบริการมี[ขั้นตอนการดำเนินงานการช่วยเหลือนักศึกษาที่มาขอรับคำปรึกษา](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NDk3MTE2&method=inline)และกระบวนการส่งต่อสำหรับนักศึกษากลุ่มเสี่ยง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตระหว่างกำลังศึกษาได้อย่างมีความสุข สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จการศึกษาได้ตามรอบระยะเวลาการศึกษา   
ซึ่งในปีการศึกษา 2564 มีนักศึกษามาใช้บริการ [จำนวน 567 ราย](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NDk3MzA5&method=inline) พบว่า การให้คำปรึกษาด้านทุนการศึกษา/การเบิกจ่ายทุนการศึกษา มีนักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด (250 ราย) รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการเรียน จำนวน 35 ราย และการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัว จำนวน 15 ราย ตามลำดับ

1. **การเตรียมความพร้อมก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการเตรียมความพร้อมทางทักษะอาชีพ**

[ฝ่ายสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ](http://www.education.mju.ac.th/CoopMaejo/) ได้จัดฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสหกิจศึกษาของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป. อว) และสมาคมสหกิจศึกษาไทย อย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา ในประเด็น 5 หัวข้อ ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพ การเขียนใบสมัครงานและการสอบสัมภาษณ์งาน ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคนิคการเขียนรายงานและการนำเสนอ คุณธรรมและจริยธรรม นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางการบริการให้มีการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาทั้งด้านการลงทะเบียนเรียนกลุ่มวิชาสหกิจศึกษา การเข้าร่วมอบรมเตรียมความพร้อมฯ มี[การประชาสัมพันธ์](https://www.facebook.com/%E0%B8%9D%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%AB%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%A8%E0%B8%B6%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%9E-%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B9%82%E0%B8%88%E0%B9%89-1714575248574350/?ref=pages_you_manage)ข่าวสารด้านสหกิจศึกษา [การรับสมัครงาน การหารายได้ระหว่างเรียน](https://www.facebook.com/jobsmju) และความรู้ด้านการพัฒนาอาชีพ

1. **บริการนักศึกษา**

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีบริการสิ่งสนับสนุนช่วยเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนในด้านอื่น ๆ   
อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น

1. ด้าน[ทุนการศึกษา](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMTU5&method=inline) โดยให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษา มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ เอกชน บริษัท ห้างร้าน มูลนิธิ ศิษย์เก่า ฯลฯ นำมาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่มีฐานะยากจน มุ่งมั่นในการเรียน มีจิตอาสา และสร้างชื่อเสียงให้มหาวิทยาลัย
2. [การให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMTU5&method=inline) ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงิน ส่งผลให้นักศึกษาลดความกังวลใจและมีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษาได้
3. การให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ โดยการจัดตั้ง[ศูนย์ให้บริการและสนับสนุนนักศึกษาพิการ (Disability Support Services; DSS)](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NDk3MzYy&method=inline) โดยมีนักแนะแนวการศึกษาเป็นผู้ดูแลให้คำปรึกษาด้านวิชาการและพัฒนาทักษะชีวิตแก่นักศึกษาพิการและมีเครือข่ายการดูแลนักศึกษาพิการในแต่ละคณะ/วิทยาลัย ซึ่งภายในศูนย์ DSS มีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนสำหรับอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ มีทางลาด ห้องน้ำ เครื่องปรับอากาศ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสืออ่านนอกเวลาเรียน ความรู้ด้านอาชีพ มีบริการให้ยืมอุปกรณ์ประกอบการเรียน เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องอัดเสียง คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop Computer) รวมถึงสามารถใช้ศูนย์ DSS ในการอ่านหนังสือ ทำงาน หรือทำกิจกรรมได้
4. การให้บริการดูแลด้านสุขภาพแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีสุขภาพอนามัยที่ดีตลอดการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็น  
   ผู้ให้บริการ และมีการจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักศึกษาทุกคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของนักศึกษาเมื่อเกิดการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุและต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และแนะนำให้นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ห่างไกล ย้ายสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้ามายังโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย  
   เพื่อนักศึกษาจะได้ใช้บริการรักษาอาการเจ็บป่วยโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
5. การดูแลบริหารจัดการกำกับพื้นที่อาคารเทิดกสิกร ([โรงอาหารเทิดกสิกร](https://stu2.mju.ac.th/goverment/20111119104835_mju_stu/Doc_25630522155237_217211.pdf)) ซึ่งมีร้านค้าผู้ประกอบการบริการจำหน่ายอาหารให้เลือกหลากหลายชนิด โดยบริหารจัดการคุณภาพอาหารยังยึดแนวปฏิบัติตาม[มาตรฐานหลักสุขาภิบาลอาหารของสาธารณสุข](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTAwNjQ4&method=inline)ที่กำหนดไว้ และอยู่ภายใต้การควบคุมโดยคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาร้านค้าโรงอาหารเทิดกสิกร อีกทั้งมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด จำนวน 16 จุด และมีบริการห้องประชุมโรงอาหารเทิดกสิกรสำหรับจัดงานประชุม สัมมานาต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาและบุคลากรคณะต่าง ๆ สามารถมาใช้บริการภายในอาคารโรงอาหาเทิดกสิกรได้
6. การให้บริการ[ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง](http://www1.prtg.mju.ac.th/public/mapshow.htm?id=2143&mapid=4FA1E5FD-8AC9-45B1-A4CE-D0DC208F22EC)และอินเทอร์เน็ตไร้สายที่สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้มีการติดตั้งจุดกระจายสัญญาณ MJU\_WLAN ,MJU\_WLAN\_Plus และ Eduroam โดย[มีจุดกระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MzczNjM1&method=inline) ที่ดำเนินการโดยทางมหาวิทยาลัย จำนวน 739 จุด เพื่อให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล และทบทวนรายวิชาแก่นักศึกษาภายในอาคารหอพักนักศึกษา นอกจากนั้นยังมีจุดกระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สายของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) จำนวน 850 จุดให้บริการ และบมจ. ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น (True) จำนวน 1,602 จุดให้บริการ
7. การ[จัดทำห้องเรียน Smart classroom](https://www.youtube.com/watch?v=_n9OV7Dj1zo&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1u6Ds5sQ3cXxFE_VFMnO7VHdwcoYQV28EbCN1DFMnya30fd5iFJZGxybk) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยทำการสำรวจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการรองรับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์และปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ได้รับการอนุมัติจัดซื้อครุภัณฑ์ห้องเรียน Smart Classroom จำนวน 6 ห้อง รวมไปถึงมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร 2 ห้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาให้สามารถจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Active Learning ได้ ประกอบกับมีห้องบริการอินเทอร์เน็ต ณ อาคารเรียนรวม 70 ปี สำหรับเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้า ซึ่งมีให้บริการทั้งหมด 3 ห้องบริการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการทั้งหมด จำนวน 3 ห้อง รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 278 เครื่อง
8. การจัดทำเว็บไซต์ <https://sites.google.com/view/mjuonline> วิดีโอแนะนำการใช้งาน คู่มือการใช้งานและช่องการการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ และจัดทำช่องทางการติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนการสอน Online ผ่านช่องทาง Social Media อาทิเช่น Facebook : [HELPDESK MJU ONLINE](https://www.facebook.com/groups/579664392634293) และช่องทางไลน์(LINE) รวมถึงดำเนินการแนะนำการใช้งาน Microsoft Teams for education ให้คณาจารย์และบุคลากรเชิงรุกตลอดช่วงปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมา เพื่อให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
9. จัดหาระบบการเรียนการสอนออนไลน์เพิ่มเติมทั้งในส่วนของระบบ [LMS (Learning Management System)](https://lms2.mju.ac.th/) หรือระบบการจัดการเรียนรู้ โดยที่ผู้สอนนำเนื้อหาและสื่อการสอนขึ้นเว็บไซต์รายวิชาตามที่ได้ขอให้ระบบจัดไว้ให้ได้โดยสะดวก ผู้เรียนเข้าถึงเนื้อหา กิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยผ่านเว็บ สามารถติดต่อสื่อสารได้ผ่านทางเครื่องมือการสื่อสารที่ระบบจัดไว้ให้ นอกจากนั้นแล้วยังมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การเก็บบันทึกข้อมูล กิจกรรมการเรียนของผู้เรียนไว้บนระบบเพื่อผู้สอนสามารถนำไปวิเคราะห์ ติดตามและประเมินผลการเรียนการสอนในรายวิชานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ
10. [ระบบระบบการศึกษาออนไลน์ MJU MOOC](https://mooc.mju.ac.th/) หลักสูตรการเรียนการสอนแบบออนไลน์ แบบเปิดเสรีสำหรับทุก ๆ คนในโลก สามารถสมัครเข้าเรียนได้โดยไม่จำกัดจำนวน นอกจากนี้ยังสามารถที่จะเชื่อมโยง Course Online เข้ากับเครื่องมือในด้านเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ จำนวน 10 รายวิชา ซึ่งมีเนื้อหาด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการเกษตรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับนักศึกษา บุคคลภายนอกและผู้ที่สนใจ
11. สนับสนุนระบบออนไลน์ Live Stream System ในการให้บริการห้องสตูดิโอสำหรับงานถ่ายทอดสด Live Streaming และการกิจกรรม/งานสัมมนา/งานประชุมวิชาการแบบออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Microsoft Teams Zoom Meeting และ Youtube Live Stream ให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย องค์กรนักศึกษา และหน่วยงานชุมชน
12. ​การให้บริการพื้นฐานของสำนักหอสมุดที่สามารถให้บริการคลอบคลุมทั้ง 3 วิทยาเขต (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร)ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร ทั้งที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่อโสตทัศนวัสดุ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับจัดทำบรรณานุกรมและสนับสนุนการจัดทำผลงานทางวิชาการ จำนวน 3 โปรแกรม ได้แก่ SPSS, EndNote20, Turnitin และให้บริการเครื่องมือที่เรียกว่า OpenAthens เพื่อสืบค้นข้อมูลนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (Circulation Service) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Service) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal Borrowing) บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับ อาจารย์ (Lecturer Room) บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา/นักวิจัย (Researcher Room) บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) บริการห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) บริการ CD วิชาการ/ภาพยนตร์ และบริการเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (Maejo University Archives and Special Collection) โดยมีบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้บริการ นักศึกษาสามารถเข้าใช้บริการได้ตามจุดให้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุด และใช้บริการผ่านระบบออนไลน์
13. ​การให้บริการเชิงรุกของสำนักหอสมุด โดยนำ[การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline) และ[การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการออนไลน์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTQx&method=inline) มาวิเคราะห์ร่วมกับประสบการณ์การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้เกิด[บริการเชิงรุก](https://libmode.mju.ac.th/2020/online-service/) เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์มาจนถึงปัจจุบันเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งนักศึกษาสามารถใช้[บริการห้องสมุด](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMjU2&method=inline)ได้เช่นเดิม โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักหอสมุด บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดสามารถให้บริการคลอบคลุมทั้ง 3 วิทยาเขต ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร โดยมีบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้บริการ
14. กระบวนการจัดพื้นที่เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่ของอาคารสำนักหอสมุดและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการและตรงกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และจาก[การศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline) ดังนี้ (1) ชั้น 1 : Business Zone (2) ชั้น 2 : Quiet Zone และ (3) ชั้น 3 : Silent zone โดย[การจัดพื้นที่ทั้ง 3 ชั้น](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMjU3&method=inline) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการของตนเอง โดยสามารถเข้าใช้บริการได้ที่สำนักหอสมุด และสำหรับบางบริการก่อนการใช้งาน นักศึกษาสามารถทำการจองก่อนเข้าใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ ในแต่ละพื้นที่ที่สำนักหอสมุดได้ให้บริการนั้นจะมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคอยให้บริการในแต่ละจุดบริการ

และ

1. ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมีการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ หอพักนักศึกษา สนามกีฬา พื้นที่จัดกิจกรรม และสถานที่ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการจัดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดที่สำคัญ และติดตั้งกล้องวงจรปิดพื้นที่สำคัญหรือพื้นที่สาธารณะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัย จัดพนักงานรักษาความปลอดภัยสายตรวจเข้าตรวจสอบพื้นที่ในช่วงกลางวัน และกลางคืน [ตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยธนาคารภายในมหาวิทยาลัย และบริเวณที่มีตู้ ATM](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE2Njk5&method=inline) ตลอดจนทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย โดยหากพบเหตุการณ์ผิดปกติจะรายงานให้ศูนย์วิทยุรับทราบ ซึ่งศูนย์วิทยุจะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์วิทยุตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่ผู้เรียนและบุคลากร ตลอดจนผู้มาติดต่อและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจภูธรแม่โจ้ เพื่อสนับสนุนกำลังพลหรือระงับเหตุได้ทันทีหลังจากเกิดเหตุการณ์

จากการดำเนินงานทั้งในส่วนของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำปรึกษา และบริการสำหรับนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทางมหาวิทยาลัยได้มี**การกำกับติดตามและการประเมินผล**ของกระบวนการสนับสนุนดังกล่าว อาทิเช่น

1. **การสนับสนุนการเรียนรู้**

การกำกับติดตามในการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยการกำหนดให้นักศึกษาต้องผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาตาม[ระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MzIyNDEz&method=inline)ฯ และเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ผ่าน[กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ทั้งที่มหาวิทยาลัยกำหนด](https://act-stu.mju.ac.th/goverment/20111119104835_2011_ActSTU/Doc_25610130114817_378677.pdf) [และที่คณะกำหนด](https://act-stu.mju.ac.th/wtms_webpageDetail.aspx?wID=1753) รวมถึงกิจกรรมเลือกเสรี โดยบันทึกเป็นประวัติด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาใน[ใบรายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MzIyNDUz&method=inline)ของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาสามารถตรวจสอบประวัติการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรผ่าน[เว็บไซต์ระบบระเบียนกิจกรรมนักศึกษา](http://www.msat.mju.ac.th/) รวมถึงการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนานักศึกษา อีกทั้ง ยังได้ทำการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไปร่วมด้วย

1. **งานให้คำแนะนำและคำปรึกษา**

[การกำกับติดตามและประเมินผล](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIzODU4&method=inline) โดยงานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษากองพัฒนานักศึกษา จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในการดูแล ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ซึ่งจะมีการประสานกับอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เกี่ยวข้อง ในการดูแลจนเสร็จสิ้นตามกระบวนการ และมี[การรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIzODY0&method=inline) ในปีการศึกษา 2564 มีจำนวนนักศึกษาขอรับบริการ 567 ราย บรรลุผล 565 ราย ไม่บรรลุผล 2 ราย ซึ่งเป็นการให้คำปรึกษาด้านการเรียนโดยนักศึกษา 2 ราย ไม่สามารถเรียนต่อได้จึงได้ทำการลาออกจากการเป็นนักศึกษา

1. **การเตรียมความพร้อมก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการเตรียมความพร้อมทางทักษะอาชีพ**

การกำกับติดตาม และประเมินผล หลักจากนักศึกษาได้ผ่านการฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา [ได้ทำการประเมินผลพบว่า](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIzMjEw&method=inline) การประเมินด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก ด้านวิทยากร มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด

1. **บริการนักศึกษา**

ได้มีการนำ[ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NDgxMTM0&method=inline) ที่มีผลการประเมินที่มีค่าคะแนนน้อย 3 ประเด็น มาปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพร้อม ความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ ทางกองพัฒนานักศึกษาได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซด์ให้เป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น
2. ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งทางกองพัฒนานักศึกษาได้เพิ่มช่องทางในการติดต่อและการขอเอกสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการของนักศึกษา
3. ช่องทาง โทรศัพท์/line ที่ใช้อยู่สามารถตอบสนอง / ติดต่อกับบุคลากรได้ทันที   
   โดยทางกองพัฒนานักศึกษาได้เพิ่มช่องทางการสนทนาระหว่างนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ผ่าน Page Facebook กองพัฒนานักศึกษา และจัดทำ Line กลุ่มในการติดต่อประสานงานกับนักศึกษา เป็นต้น

และในส่วนของการประเมินคุณภาพของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ต่าง ๆ **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** โดยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยี ดังนี้

1) ด้าน[การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=hIN04MKcc6CHsKhoefSBtKva5yWcEBMc&id=OUrHjvbd4UGwov8EWeqOuLUDwT0pACJCoPPf6QWNScdUN0dUWjdITEFURFJOSDRZV1RYVUEyTk1YOC4u) พบว่าต้องการให้มีการเพิ่มจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกอาคารที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และต้องการจุดให้บริการสำหรับอาคารที่ยังไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต ผู้รับผิดชอบจึงได้ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการทำบันทึกข้อตกลงกับบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) เพื่อเพิ่มบริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมให้ทันสมัยภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

2) ด้าน[การให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=xqgjb7ceOQAy3nx32NLZTYtb6VHU3pQF&id=OUrHjvbd4UGwov8EWeqOuLUDwT0pACJCoPPf6QWNScdUOEFQUVdOUEJBNzQ0UFIzVzdTQkpTSlBCMS4u) พบว่า ต้องการให้มีความสเถียรภาพของระบบเครือข่ายที่สามารถใช้งานอินเตอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง ผู้รับผิดชอบจึงได้ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การเตรียมความพร้อมในด้านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้พร้อมต่อการใช้งานในทุก ๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพทั้งการเรียนการสอนและ  
การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านต่าง ๆ

3) ด้านการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams ได้มีการจัดทำ[เว็บไซต์](https://sites.google.com/view/mjuonline) วิดีโอแนะนำการ  
ใช้งาน คู่มือการใช้งานและช่องการการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ มีการจัดทำช่องทางการติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนการสอน Online ผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ รวมถึงมีการแนะนำการใช้งาน Microsoft Teams for education ให้คณาจารย์และบุคลากรเชิงรุก ซึ่งจากวิธีการที่กล่าวมาพบว่า สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4) [การสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนออนไลน์ Microsoft Teams : MS Teams](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NDU1NTY2&method=inline) โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามฯ พบว่า ภาพรวมของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams อยู่ในระดับดี และควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานต่อไป

อีกทั้ง ในส่วนของกระบวนการให้บริการของ**สำนักหอสมุด** มีการประเมินผลการให้บริการและการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ในการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เพื่อวัดความสำเร็จของงานและเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามแผน ดังนี้

1. การประเมินผลการให้บริการ สำนักหอสมุดได้ทำการประเมินผลการให้บริการ โดยศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564 ผลจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังรับบริการและความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (**** = 4.34) ขณะที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( **** = 4.13) ([การศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline))
2. การประเมินผลโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุดได้ทำการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม ที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สำนักหอสมุดประจำปีงบประมาณ 2564 โดยได้รับ[ผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับ มาก และ มากที่สุด](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mQpyAPNB0c4nhMBiKRKeUvMDDbr9IZt7)
3. การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการผ่าน[ช่องทางร้องเรียน 5 ช่องทาง](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMjU5&method=inline)
4. การดำเนินการกับข้อร้องเรียน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน คือ ผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนักหอสมุด บันทึกข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา
5. การจัดการตามข้อร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องแก้ไขทันที กรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงได้ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และกรณีที่ข้อร้องเรียนต้องใช้เวลาและงบประมาณจะต้องนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน แล้วแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้ว และ ยังไม่ได้แก้ไขหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข เนื่องด้วยต้องใช้ระยะเวลา/งบประมาณ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ
6. การประเมินวิธีการจัดการตามข้อร้องเรียนเป็นรายกรณีเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
7. รายงานผลการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชาโดยวาจา และ บันทึกในที่ประชุม

สำนักหอสมุดมีการปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ได้รับจากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางร้องเรียน รวมถึงผลการประเมินของโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ อย่างเป็นระบบ ผ่านคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อหาแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง และกำหนดผู้รับผิดชอบนำไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เช่น ผู้รับบริการไม่ทราบข่าวสาร/กิจกรรม/ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ หรือบริการที่สำนักหอสมุดมี แต่ผู้รับบริการไม่ทราบแล้วมีความต้องการใช้บริการ จึงมอบหมายให้ฝ่ายบริการฯ ดำเนินการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาการประชาสัมพันธ์และช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อจะสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการให้ทราบข้อมูลดังกล่าว และ[ดำเนินการวิเคราะห์ผลการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTg0&method=inline)

และในส่วนของการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย ได้มีการตรวจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ มีการตรวจรายงานการปฏิบัติงานประจำวันและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง มีการประชุมตรวจรับงานประจำเดือน และเมื่อมีการทำผิดสัญญาเกิดขึ้น ทางผู้รับจ้างจะถูกปรับตามที่กำหนดในสัญญาจ้าง รวมถึงมีการฝึกทบทวนการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยตามสัญญาจ้าง มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดูแลความปลอดภัยด้านการจราจร การตรวจรถเข้า-ออกมหาวิทยาลัย จัดที่จอดรถให้เพียงพอและมีความปลอดภัย อีกทั้ง การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรบริเวณ  
ทางแยก จุดที่มีการจราจรคับคั่ง และตามที่มีหน่วยงานร้องขอ เป็นต้น

**ผลการประเมินตนเอง ระดับ 3** : Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate